

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE**
(Studi Kasus Pada Mahasiswa di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

FARHAN ERI SHINDAKA
1702010316

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
AGUSTUS 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERNGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa di Purwokerto)

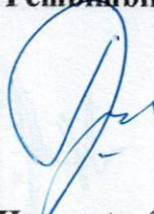


SKRIPSI

Oleh :

FARHAN ERI SHINDAKA
1702010316

**Diterima dan disetujui oleh :
Pembimbing**



Totok Haryanto, S.E., MM
NIK. 2160729

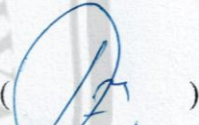
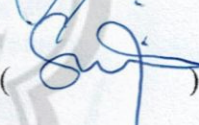
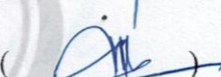
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Farhan Eri Shindaka
Nim : 1702010316
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Promosi,
dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan
Pelanggan Marketplace Shopee (Studi Kasus
Pada Mahasiswa di Purwokerto)

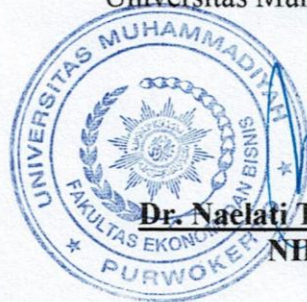
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok haryanto, SE., MM ()
Anggota 1 : Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah., S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 26 Agustus 2021

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIM. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farhan Eri Shindaka
NIM : 1702010316
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan



Farhan Eri Shindaka
1702010316

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhan Eri Shindaka
NIM : 1702010316
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI DAN
WORD OFMOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE
(Studi Kasus pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Farhan Eri Shindaka

MOTTO

“Belum terlambat untuk menjadi apa pun yang kamu inginkan”



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Ibu tercinta (Anna Krsinawati) sebagai tanda kasih sayang, bakti, tanggung jawab dan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas kasih sayang, motivasi, kerja keras dan doa yang tiada henti diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji Syukursaya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatn-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Promosi dan *Word of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Purwokerto)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns. M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Totok haryanto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si, selaku dosen penguji I yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Alfato Yusnar Kharismasyah,. S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah

memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu semasa perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Terima kasih kepada ibu saya Anna Krisnawati yang telah memberikan bantuan dukungan material, non material, doa dan motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
9. Untuk Soffi Andriana, Alifianto, Iqbal Maulana Saputra, Diode Buyan, Ivan Dari Pradipta, Aldi Rahma, Faiq Abdhi Ardanna terimakasih telah meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan semangat.
10. Terima kasih untuk Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2017 dengan segala cerita yang akan menjadi cerita di masa depan nanti, semangat dan sukses untuk kita semua.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 26 Agustus 2021

Penulis

Farhan Eri Shindaka

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MARKETPLACE SHOPEE
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA DI PURWOKERTO)**

Farhan Eri Shindaka¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
shindaka24@gmail.com

Totok Haryanto²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan elektronik, promosi, dan word of mouth (WOM) terhadap kepuasan pelanggan. Purposive sampling digunakan dalam penelitian ini sebagai pemilihan sampel. Berdasarkan kriteria tersebut dipilih 100 responden sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik, promosi, dan word of mouth (WOM) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan marketplace shopee, keualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan, promosi berpengaruh signifikan, serta word of mouth (WOM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan marketplace shopee.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Promosi, word of mouth (WOM), Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY, PROMOTION,
AND WORD OF MOUTH (WOM) ON COSTUMER SATISFACTION
MARKETPLACE SHOPEE
(CASE STUDY ON STUDENTS IN PURWOKERTO)**

Farhan Eri Shindaka¹

Faculty of Economics and Business
University Muhammadiyah Purwokerto
shindaka24@gmail.com

Totok Haryanto²

Faculty of Economics and Business
University Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to see the effect of the quality of electronic services, promotions, and word of mouth (WOM) on customer satisfaction. Purposive sampling was used in this study as sample selection. Based on these criteria, 100 respondents were selected as samples. The data analysis techniques used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results show that the quality of electronic services, promotions, and word of mouth (WOM) have a simultaneous effect on shopee marketplace customer satisfaction, electronic service quality has a significant effect, promotions have a significant effect, and word of mouth (WOM) has a significant effect on shopee marketplace customer satisfaction

Keywords: Electonic Service Quality, promotion, word of mouth (WOM), Costumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi	43
C. Sampel.....	44
D. Metode Pengumpulan Data	46
E. Variabel Penelitian.....	46
F. Definisi Konseptual.....	47
G. Analisis Statistik Deskriptif	51
H. Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	62
B. Rekapitulasi Hasil Penelitian	90
C. Pembahasan	91

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	98
B. Keterbatasan	98
C. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	108

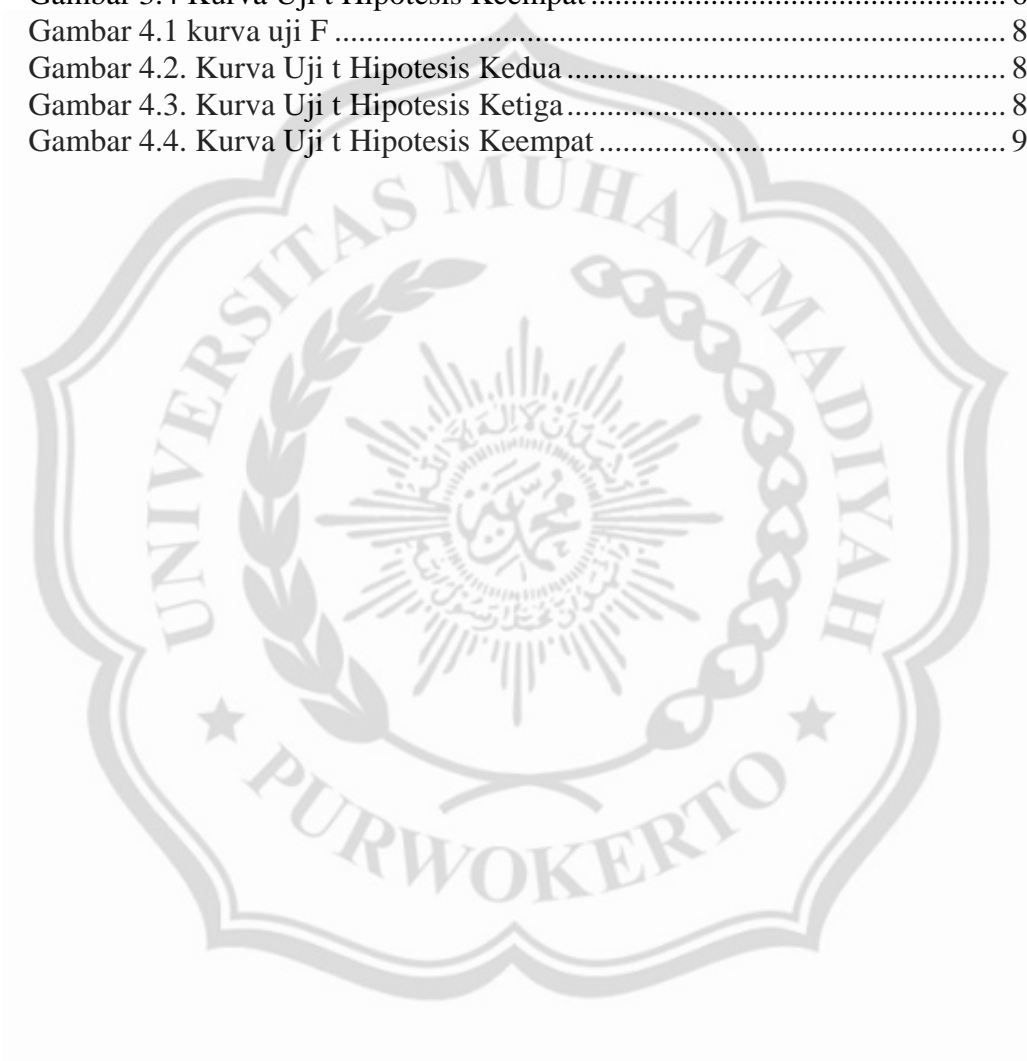


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa di tiga Perguruan Tinggi di Kota Purwokerto ..	44
Tabel 3.2 Banyaknya Kuesioner yang disebar berdasarkan Universitas	45
Tabel 3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 3.4 Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	49
Tabel 3.5 Variabel Promosi	50
Tabel 3.6 Variabel Word Of Mouth.....	50
Tabel 4.1 Response Rate	64
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	65
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Elektronik	71
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Promosi.....	72
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Word Of Mouth	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Elektronik	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Word Of Mouth.....	77
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.15 Uji Analisis Regresi Linier Berganda Determinasi (R ²)	82
Tabel 4.16 Hasil Nilai Koefisien	84
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	84
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Penelitian.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	58
Gambar 3.1 Kurva uji F	59
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	60
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	61
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	62
Gambar 4.1 kurva uji F	86
Gambar 4.2. Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	88
Gambar 4.3. Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	89
Gambar 4.4. Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Biodata Responden.....	116
Lampiran 3 Analisis Statistic Deskriptif.....	134
Lampiran 4 Uji Validitas.....	136
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	137
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	138
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	139
Lampiran 8 r Tabel.....	141
Lampiran 9 F table.....	143
Lampiran 10 t table.....	144
Lampiran 11 Bukti Penyebaran Kuisioner.....	145
Lampiran 12 Bukti Pembelian.....	146

